

# ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM INFORMASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (SIDJP) DAN KINERJA PEGAWAI (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA GUBENG)

Rahadian Saputra

Endang Siti Astuti

Kusdi Rahardjo

(PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya,

[105030400111077@student.ub.ac.id](mailto:105030400111077@student.ub.ac.id))

## Abstract

*The application of SIDJP which is expected to ease the work of employees tax so as to give positive impact on the performance of employees taxes. The purpose of this study was to know and analyzing use application information system directorate general of taxes (SIDJP) who is running current and analyzing performance of employees in Tax Services Office Primary Surabaya Gubeng. This study uses descriptive qualitative approach. Research focus is on the use of SIDJP applications for officers and employees in the performance of the Tax Services Office Primary Surabaya Gubeng. This study uses data collection techniques such as interviews and documentation. Selected research instruments researchers is interview guides and form of document recording. Researcher used data analysis techniques with a model of Miles and Huberman. The conclusion of this study is use of application (SIDJP) easy and useful to operate so as to positively impact the performance of the employees but there are weaknesses in the application of SIDJP. The advice recommended is improve the capacity of SIDJP application, to add the server, bandwidth and improve connections and the addition of application SIDJP feature to account representative (AR) in monitoring taxpayers and features to bailiff requisitioning in helping billing process.*

**Keywords:** *use application (SIDJP), performance of employees*

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2014 telah ditetapkan oleh badan eksekutif dengan persetujuan bersama badan legislatif. Anggaran pendapatan ditetapkan sebesar Rp 1667,1 triliun atau naik 11,09% dari target APBN 2013 sedangkan anggaran belanja ditetapkan sebesar Rp 1.842,4 atau naik 6,74% dari APBN 2013. Anggaran pendapatan dan belanja negara setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang ditunjuk pemerintah sebagai lembaga yang bertugas menghimpun penerimaan pajak melakukan reformasi perpajakan agar dapat mencapai penerimaan pajak sesuai dengan anggaran pendapatan yang telah ditetapkan.

Direktorat Jenderal Pajak tidak hanya fokus melakukan reformasi dalam perbaikan struktur organisasi, penyederhanaan sistem operasi, pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi serta penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional tetapi juga memperbaiki dan meningkatkan sistem informasi dalam administrasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi (TI).

Semua jenis organisasi baik, organisasi pemerintah maupun organisasi swasta menggunakan sistem yang digunakan untuk mengatur operasional organisasi. Organisasi pemerintah seperti DJP juga menggunakan

sistem yang di dalamnya terdapat aplikasi (*software*). Aplikasi itu yang menghubungkan semua sistem administrasi perpajakan di dalam DJP, baik dari kantor pusat DJP, Kanwil maupun dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Aplikasi tersebut fungsinya memonitoring seluruh kegiatan administrasi perpajakan di seluruh KPP selain itu aplikasi tersebut juga dipergunakan di setiap KPP di Indonesia oleh pegawai pajak di setiap seksi untuk menyelesaikan tugas pokok dan fungsinya.

Pengembangan teknologi informasi DJP dimulai awal tahun 1990, yaitu dengan penerapan *New Payment Control System* (NPCS) yang berfungsi untuk mengawasi dan mengevaluasi pembayaran pajak. Tahun 1994, mulai diperkenalkan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dan SIPMOD (SIP Modifikasi) untuk menggantikan NPCS yang berfungsi sebagai sarana pengawasan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) sekaligus untuk mengawasi dan mengevaluasi pembayaran pajak, serta dapat juga berperan sebagai sarana pendukung pengambilan keputusan namun SIP dan SIPMOD masih belum terintegrasi dengan modul-modul utama administrasi perpajakan, melakukan *login* untuk setiap aplikasi dan keamanan sistem masih lemah.

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi

setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *complaint center* untuk menampung keberatan wajib pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru diantaranya melalui pengembangan aplikasi sistem informasi direktorat jenderal pajak (SIDJP) untuk menggantikan aplikasi sebelumnya yaitu sistem informasi perpajakan (SIP) dan SIPMOD.

Aplikasi SIDJP merupakan suatu sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor modern DJP dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan komputer sehingga menghubungkan kantor pusat DJP dengan kantor wilayah, kantor pelayanan pajak Madya dan kantor pelayanan pajak Pratama di seluruh Indonesia. Aplikasi SIDJP dalam pembuatannya telah menambahkan semua kekurangan yang dimiliki aplikasi sebelumnya sehingga diharapkan dapat memudahkan dan bermanfaat bagi pegawai pajak. Terdapat empat komponen utama dalam SIDJP yaitu *core system*, pembangkit kasus, *workflow system* serta profil wajib pajak.

Tujuan utama dibentuknya aplikasi SIDJP ini terutama adalah diharapkan dapat menghasilkan profil wajib pajak yang bisa menjadi alat pendukung terciptanya data wajib pajak yang akurat dengan mengarahkan partisipasi berbagai pihak dalam melakukan monitoring terhadap data wajib pajak. Konsep dasar dari penerapan aplikasi SIDJP adalah adanya suatu pengolahan berbagai data transaksi masukan Wajib Pajak berupa pendaftaran, pelaporan serta pembayaran pajak yang sifatnya terintegrasi dengan menggunakan modul-modul utama administrasi perpajakan dan *database* Kantor Pelayanan Pajak yang ada di dalam aplikasi SIDJP.

Berdasarkan data transaksi masukan Wajib Pajak berupa pendaftaran, pelaporan serta pembayaran pajak tersebut selanjutnya dalam sistem aplikasi SIDJP secara otomatis akan menghasilkan suatu kasus atau pekerjaan untuk diproses pegawai terkait dengan skala prioritas yang ditetapkan melalui sistem manajemen kasus (*case management system*). Aplikasi SIDJP menyediakan sarana pendukung bagi terciptanya data Wajib Pajak yang akurat dengan adanya partisipasi aktif tiap seksi dalam melakukan monitoring terhadap data Wajib Pajak. Sistem tersebut menghasilkan laporan-laporan yang dapat diakses oleh KPP Madya,

KPP Pratama, Kantor Wilayah dan Kantor Pusat DJP.

Menurut Davis (1986) dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dijelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam kemanfaatan penggunaan TI. Dalam TAM digambarkan bahwa penerimaan penggunaan TI dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Kemanfaatan dan kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh ke minat perilaku. Pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi (minat perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan.

Pemakai sistem informasi akan lebih banyak memanfaatkan sistem jika sistem informasi tersebut mudah digunakan. Sebaliknya jika sistem informasi tidak mudah digunakan (rumit) pemakai akan lebih sedikit dalam memanfaatkan sistem informasi tersebut. Davis (1989) juga menyatakan bahwa penggunaan sistem aplikasi spesifik akan meningkatkan kinerja dan juga menemukan hubungan kuat antara penggunaan komputer dengan tugas secara pasti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penggunaan aplikasi sistem informasi direktorat jenderal pajak (SIDJP) yang sedang berjalan saat ini dan kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.

## TINJAUAN TEORI

### Reformasi dan Modernisasi Administrasi Perpajakan

Menurut Nasucha dalam Rahayu, Sri dan Lingga Salsalina Ita (2009:123), reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Sasaran penerapan sistem administrasi pajak modern menurut Pandiangan (2008:9) adalah maksimalisasi penerimaan pajak, kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak, memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi, menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak, pegawai pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan profesional, peningkatan produktivitas yang berkesinambungan, wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk

mengakses informasi yang diperlukan, dan optimalisasi pencegahan penggelapan pajak.

Adapun tujuan modernisasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan menurut Rahayu, Sri dan Lingga Salsalina Ita (2009:125), yaitu:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (tax compliance) yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat kepercayaan (trust) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

#### **Konsep Dasar Sistem**

“Sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu (Sutabri 2005:6)”. Syarat-syarat dikatakan sebagai suatu sistem yaitu sistem harus dibentuk untuk menyelesaikan tujuan, unsur sistem harus mempunyai rencana yang ditetapkan, dan adanya hubungan diantara unsur-unsur sistem (Faisal, 2008:15). Ada beberapa elemen yang membentuk sebuah sistem, yaitu: tujuan, masukan, proses, keluaran, batas, mekanisme pengendalian dan umpan balik serta lingkungan (Jogiyanto dan Willy Abdillah, 2011:45). Suatu sistem juga harus memiliki sifat-sifat yang mencirikan suatu sistem yaitu komponen sistem, batas sistem, lingkungan luar sistem, penghubung sistem, masukan sistem, keluaran sistem, pengolah sistem dan sasaran sistem sehingga dapat dikembangkan menjadi suatu kerangka terpadu untuk melaksanakan kegiatan dalam suatu organisasi.

#### **Konsep Dasar Informasi**

“Informasi merupakan data yang sudah diolah, dibentuk, atau dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu atau hasil dari pengolahan data yang secara prinsip memiliki nilai yang lebih dibandingkan data mentah” (Sutabri 2005:9). Menurut Bahra (2005:11) baik tidaknya kualitas sebuah informasi ditentukan oleh beberapa hal, antara lain:

1. Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan dan harus jelas penyampaian maksudnya.
2. Tepat waktu, informasi yang datang tidak boleh terlambat pada penerima.
3. Relevan, informasi harus mempunyai manfaat bagi pemakainya.
4. Lengkap, informasi berisi informasi yang dibutuhkan.
5. Jelas, isi informasi bertemu dengan keperluan pemakai.

6. Terpercaya, isi informasi dapat dipercaya.
7. Terverifikasi, dapat dilacak kesumber aslinya.
8. Mudah dipahami oleh pengguna.

#### **Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah gabungan dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber data, kebijakan dan prosedur yang terorganisir yang mampu menyimpan, mengambil, dan mendistribusikan informasi didalam organisasi (Faisal, 2008:48). Menurut Mcleod, Raymond dan George B. Schell (2007:10) komponen-komponen sistem informasi terdiri dari yaitu

1. *Hardware*

*Hardware* merupakan peralatan phisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk Informasi.

2. *Software*

*Software* adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer. *Software* dikelompokkan menjadi dua kelompok berdasarkan fungsinya yaitu perangkat lunak sistem (*system software*) dan perangkat lunak aplikasi (*aplication software*). Perangkat lunak sistem merupakan kumpulan dari perangkat lunak yang digunakan untuk mengendalikan sistem komputer yang meliputi sistem operasi (*operating system*), *interpreter* dan *compiler* (kompiler).

3. *Brainware*

*Brainware* merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.

#### **Konsep Dasar Aplikasi**

Aplikasi berasal dari kata *application* yaitu bentuk benda dari kata kerja *to apply* yang dalam bahasa Indonesia berarti pengolah. Secara istilah, aplikasi komputer adalah suatu sub kelas perangkat lunak komputer yang menggunakan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pemakai. Contoh utama perangkat lunak aplikasi adalah program pengolah kata, lembar kerja, dan pemutar media.

#### **Model-model Sistem Informasi Keperilakuan**

Sistem informasi keperilakuan membahas aspek perilaku (*behavior*) dari individu-individu dalam hubungannya dengan sistem informasi. Sistem informasi keperilakuan mempelajari bagaimana organisasi harus

mengembangkan suatu sistem teknologi informasi untuk membantu mencapai tujuan organisasi (Jogiyanto dan Willy Abdillah, 2011:325).

#### 1. Teori tindakan beralasan

Teori tindakan beralasan atau *theory of reasoned action* (TRA) dikembangkan oleh Ajzen dan Martin Fishbein. Teori ini diderivasi dari teori sikap (*theory of attitude*) yang mempelajari tentang sikap (*attitude*) yang pengaruhnya terhadap perilaku (*behavior*). Teori tindakan beralasan menjelaskan tahapan-tahapan manusia dalam melakukan perilaku. Pada tahap awal, perilaku diasumsikan ditentukan oleh niat. Tahap berikutnya adalah niat dapat dijelaskan dalam bentuk sikap terhadap perilaku dan norma subjektif. Tahap ketiga, dipertimbangkan sikap-sikap dan norma-norma subjektif dalam bentuk kepercayaan-kepercayaan tentang konsekuensi melakukan perilakunya dan tentang harapan-harapan normatif yang relevan.

#### 2. Model penerimaan teknologi

Model penerimaan teknologi (*technology Acceptance Model* atau TAM) dibangun oleh Davis berdasarkan TRA dan dikhususkan untuk digunakan di bidang sistem informasi untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan sistem informasi di pekerjaan individual pemakai. TAM menambahkan 2 konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*).

### Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak

Pengertian SIDJP menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-160/PJ/2006 tanggal 6 November 2006 adalah “sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor modern Direktorat Jenderal Pajak dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di Kantor Pusat”. Sedangkan menurut SE-19/PJ/2007 tanggal 13 April 2007 aplikasi SIDJP adalah “aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak yang menggabungkan seluruh aplikasi perpajakan yang ada di DJP, yaitu SIP, SAPT, SISMIOP, SIG, dan SIDJP dalam versi yang sekarang”. Komponen aplikasi SIDJP adalah *core system*, pembangkit kasus, *workflow system* dan profil wajib pajak.

### Kinerja

Menurut Rivai (2004:300) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan

dan tingkat kemampuan tertentu. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau kegiatannya baik dari faktor internal dan faktor eksternal. Sudiro (2011:118) menjelaskan indikator yang mempengaruhi kinerja adalah

#### 1. *Quality*

Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.

#### 2. *Quantity*

Merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.

#### 3. *Timeliness*

Merupakan tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan output serta waktu yang tersedia.

#### 4. *Cost-effectiveness*

Sejauh mana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hal tertinggi.

#### 5. *Need for Supervision*

Merupakan sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang *supervision* untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.

#### 6. *Interpersonal impact*

Tingkat sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif. Fokus penelitian dalam penelitian ini terdiri dari penggunaan aplikasi sistem informasi direktorat jenderal pajak dan kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Lokasi penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Adapun situs penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah seksi pelayanan, seksi pengelola data dan informasi, seksi pengawasan dan konsultasi, seksi penagihan dan seksi pemeriksaan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng.

Peneliti menggunakan dua teknik pengumpulan data. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian yaitu wawancara dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan peneliti berupa pedoman wawancara dan form pencatatan

dokumen. Peneliti menggunakan teknik analisis data model Miles and Huberman pada penelitian ini. Model Miles and Huberman menggunakan 3 langkah dalam melakukan analisis data. *Data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification* merupakan tiga langkah yang berada pada analisis data model Miles and Huberman (Sugiyono, 2010:245).

Sugiyono (2010:246) mengartikan reduksi data dengan kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Reduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan. Setelah data direduksi, maka langkah berikutnya adalah penyajian data. Penyajian data pada penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, *flowchart* dan sejenisnya. Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada saat penarikan kesimpulan peneliti melakukan pencatatan keteraturan, penjelasan dan proposisi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng berkedudukan di Jalan Jaksa Sumatera No. 22-24 Kelurahan Gubeng, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya. Lokasi ini cukup strategis karena letaknya di dekat pusat kota dan berada disalah satu daerah sentra bisnis Kota Surabaya sehingga mudah dijangkau oleh Wajib Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng (KPP Pratama Surabaya Gubeng) merupakan salah satu dari 13 (tiga belas) Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng beroperasi mulai tanggal 13 Nopember 2007 berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-158/PJ/2007 tanggal 05 Nopember 2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja dan Saat Mulai Operasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali, hal ini sejalan dengan proses modernisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Sebelum terjadi proses modernisasi, Kantor Pelayanan

Pajak Pratama Surabaya Gubeng bernama Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng dipimpin oleh Kepala Kantor yang membawahi 1 (satu) Kepala Subbagian Umum dan 9 (Sembilan) Kepala Seksi yaitu seksi pelayanan, seksi ektentifikasi, seksi pengolahan data dan informasi, seksi pengawasan dan konsultasi, seksi penagihan, seksi pemeriksaan dan kelompok jabatan fungsional.

### Penyajian Data

Aplikasi SIDJP mulai diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng pada bulan mei tahun 2012 dengan didukung sarana dan prasana yang baik dan lengkap. Seperti perangkat komputer yang berspeksifikasi tinggi dan setiap pegawai disediakan satu perangkat komputer. Disamping itu terdapat 14 server yang digunakan untuk mendukung penggunaan aplikasi SIDJP yang telah diatur secara otomatis dalam pengoperasiannya pegawai akan diarahkan ke server yang paling sedikit penggunaanya dari 14 server tersebut. Kelengkapan serta kualitas sarana dan prasarana sangat penting untuk mendukung penggunaan aplikasi SIDJP sehingga pengelolaan data berjalan dengan baik.

Pengelolaan data pada aplikasi SIDJP hampir semua proses administrasi sudah *online* atau terhubung dengan kantor pusat DJP. Jadi pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng hanya bisa melihat data yang telah diproses namun sudah tidak bisa melakukan perubahan jika terjadi kesalahan, apabila terjadi kesalahan untuk mengubahnya pihak Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng melakukan konfirmasi ke Kantor pusat. Hanya data pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang terkadang masih tersimpan di server lokal jika terjadi *error* pada server pusat, hal ini dilakukan agar proses pelayanan masih tetap berjalan jika terjadi *error* pada server pusat. Walaupun tersimpan di server lokal tapi sifatnya hanya sementara setiap satu menit data akan langsung dikirim ke Kantor pusat dan dilakukan *back up* setiap satu bulan sekali.

Penerapan aplikasi SIDJP di Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng memang terkadang terdapat gangguan pada server sehingga *error* dan *not responding* aplikasi SIDJP tidak dapat diakses dan gangguan lainnya seperti terkadang ada data yang tidak muncul di aplikasi SIDJP padahal sudah dilakukan perekaman dan *bandwith* pada aplikasi SIDJP masih kurang sehingga kurang cepat dalam

pengoperasiannya. Namun dalam penggunaannya aplikasi SIDJP sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan penerapannya.

Perbandingan kualitas aplikasi SIDJP dengan aplikasi sebelumnya didapat informasi dari setiap pegawai sesuai seksi berbeda-beda dari pegawai di seksi pelayanan dan seksi pengelola data dan informasi menganggap kualitas aplikasi SIDJP lebih bagus daripada aplikasi sebelumnya karena fiturnya lebih lengkap daripada aplikasi sebelumnya yaitu adanya manajemen kasus yang membuat alur kerja menjadi teratur dan cepat. Sedangkan pegawai di bagian TPT, seksi pengawasan dan konsultasi, seksi penagihan dan seksi pemeriksaan menganggap kualitas aplikasi SIDJP sebanding dan tidak lebih bagus dengan aplikasi sebelumnya karena fiturnya masih kurang, tampilan dan koneksinya lebih bagus aplikasi sebelumnya.

Namun dari segi keamanan lebih aman aplikasi SIDJP dengan aplikasi sebelumnya karena menggunakan jaringan intranet yang hanya dapat diakses oleh pegawai DJP dengan *username* dan *password* sehingga tidak dapat diakses oleh pihak luar. Pihak yang bertanggung jawab terhadap keamanan dan pemeliharaan aplikasi SIDJP adalah Kantor pusat karena aplikasi SIDJP telah tersentralisasi dalam penggunaannya ke Kantor pusat. Namun Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng juga melakukan keamanan dari sisi *software* pada setiap komputer pegawai digunakan *eset endpoint antivirus* sedangkan pada server lokal digunakan *eset server antivirus* untuk melindungi data yang tersimpan.

Pada proses penggunaan aplikasi SIDJP. Mulai proses belajar atau mempelajari penggunaan aplikasi SIDJP cukup mudah karena pegawai dibantu dengan adanya tutorial aplikasi SIDJP dan belajar otodidak secara pelatihan yang diadakan kantor pusat DJP dengan pegawai melakukan praktek langsung dalam menggunakan aplikasi SIDJP. Tutorial aplikasi SIDJP menyediakan langkah-langkah dalam mengakses, fungsi menu-menu dan proses mencari data atau informasi. Proses dalam mengakses aplikasi SIDJP awalnya masuk pada program internet lalu mengetik alamat portal aplikasi SIDJP kemudian memasukkan *username* dan *password*. Proses memahami menu dan item menu yang terdapat pada aplikasi SIDJP secara keseluruhan mudah dipahami. Sedangkan cara atau proses mencari dan mendapatkan informasi

dalam aplikasi SIDJP mudah dan cepat sesuai dengan kebutuhan masing-masing pegawai di setiap seksi karena di aplikasi SIDJP terdapat menu yang menyediakan informasi untuk setiap seksi yang berbeda-beda dan juga terdapat menu yang menyediakan informasi untuk semua pegawai yang prosesnya tidak memerlukan proses yang panjang.

Selanjutnya adalah manfaat penggunaan aplikasi SIDJP. Keperluan penggunaan aplikasi di setiap seksi memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Seksi pelayanan bagian TPT menggunakan aplikasi SIDJP untuk proses permohonan update data wajib pajak. Seksi pelayanan menggunakan aplikasi SIDJP untuk input data data awal dan mencetak permohonan wajib pajak, pencetakan SKPKPP dan SPMKP, dan pencetakan PBK

Seksi pengelola data dan informasi menggunakan aplikasi SIDJP untuk keperluan 2 pengguna yaitu *operator console* (OC) dan pelaksana, fungsi aplikasi SIDJP 2 pengguna tersebut berbeda. Aplikasi SIDJP yang digunakan OC berfungsi sebagai melakukan penambahan Wajib Pajak atau menghapus Wajib Pajak dari *Account Representative* yang bersangkutan, mendaftarkan pegawai baru atau pindah masuk beserta tugas dan jabatannya sehingga data pegawai tersebut masuk dalam struktur kantor pelayanan pajak serta merekam data cuti pegawai. Sedangkan fungsi aplikasi SIDJP untuk pelaksana adalah merekam dan mencetak alat keterangan yang biasanya berupa data tentang wajib pajak dari pihak ketiga serta melakukan proses perekaman SPT Masa dan Tahunan, baik induk maupun lampiran, untuk semua jenis pajak.

Seksi pengawasan dan konsultasi menggunakan aplikasi SIDJP untuk keperluan sebagai monitoring pelaporan kewajiban wajib pajak dan proses permohonan wajib pajak memberikan informasi sebagai dasar pengawasan wajib pajak dan penyelesaian permohonan yang diajukan oleh wajib pajak, seksi penagihan menggunakan aplikasi SIDJP untuk keperluan pengawasan dan monitoring tunggakan wajib pajak, pengawasan angsuran dan penundaan hutang dan penerbitan produk penagihan dan seksi pemeriksaan menggunakan aplikasi SIDJP untuk keperluan menginput Nota Perhitungan STP atau SKP dari hasil pemeriksaan.

Fitur yang terdapat pada aplikasi SIDJP berbeda-beda di setiap seksi. Fitur di seksi pelayanan sudah lengkap sesuai dengan proses pelayanan yaitu fitur untuk pelaporan SPT dan

permohonan wajib pajak sehingga membantu pekerjaan pegawai di seksi pelayanan. Fitur di seksi pengelola data dan informasi sudah cukup memenuhi telah terdapat fitur yang mempermudah pekerjaan untuk OC dan pelaksana di seksi pengelola data dan informasi. *Account Representative* (AR) yang berada di seksi pengawasan dan konsultasi menganggap fitur yang disediakan di seksi pengawasan dan konsultasi masih kurang khususnya fitur untuk proses pengawasan wajib pajak sampai sekarang masih menggunakan aplikasi yang lain.

Seperti di seksi pengawasan dan konsultasi, seksi penagihan juga juru sita menganggap masih kurang fitur yang disediakan pada aplikasi SIDJP. Dalam melakukan proses penagihan juru sita masih menggunakan bantuan aplikasi sebelumnya karena aplikasi SIDJP masih belum menyediakan data untuk memenuhi kebutuhan juru sita. Sedangkan pegawai di seksi pemeriksaan merasa fitur aplikasi SIDJP sudah cukup memenuhi dan membantu pekerjaannya.

Ditinjau dari proses penyelesaian pekerjaan dengan menggunakan aplikasi SIDJP pegawai di seksi pelayanan, seksi pemeriksaan dan seksi pengelola data dan informasi menjadi lebih cepat sedangkan bagi pegawai di seksi pengawasan dan konsultasi proses untuk permohonan wajib pajak lebih cepat dengan adanya aplikasi SIDJP namun proses pengawasan wajib pajak sama saja dengan sebelum adanya aplikasi SIDJP, sama halnya pegawai di seksi pengawasan dan konsultasi pegawai di bagian TPT dan seksi penagihan tidak merasakan pekerjaannya lebih cepat dengan adanya aplikasi SIDJP.

Pegawai menggunakan aplikasi SIDJP hampir setiap hari kerja mulai dari datang sampai pulang kerja. Kemudahan dan manfaat aplikasi SIDJP sangat mempengaruhi terhadap minat pegawai dalam penggunaannya. Dengan adanya dukungan rekan sejawat, bawahan dan atasan juga mempengaruhi minat dalam menggunakan aplikasi SIDJP. Namun karena adanya kelemahan yang dimiliki aplikasi SIDJP juga dapat mempengaruhi minat pegawai dalam menggunakan. Seperti fiturnya masih kurang dan lemahnya server dalam menampung proses dan terkadang terjadi *error* dalam pengaksesan sehingga pegawai merasa jenuh dan bosan ketika menggunakan aplikasi SIDJP dan mempengaruhi minat dalam menggunakan aplikasi SIDJP. Sedangkan pegawai yang merasa senang dan *enjoy* karena fitur yang disediakan di aplikasi

SIDJP telah memenuhi dan membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Fokus terakhir yaitu dari kinerja pegawai di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Terdapat informasi yang berbeda yaitu ada yang merasakan kinerjanya lebih meningkat dengan adanya aplikasi SIDJP. Namun juga terdapat informasi yang merasakan dengan adanya aplikasi SIDJP tidak berpengaruh dengan kinerjanya sekarang. Bagi yang merasakan kinerjanya meningkat karena fitur aplikasi SIDJP sudah memenuhi dan membantu pekerjaannya. Bagi yang merasa tidak berpengaruh terhadap kinerjanya dengan menggunakan aplikasi SIDJP karena merasa fiturnya masih kurang sehingga tidak ada bedanya sebelum dan sekarang adanya aplikasi SIDJP.

## **Pembahasan**

### **Sistem Informasi**

Sistem informasi di Direktorat Jenderal Pajak menggunakan suatu portal berupa aplikasi yang menghubungkan semua jangkauan kerja Direktorat Jenderal Pajak dengan Kantor pusat. Aplikasi portal tersebut bernama SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak). Aplikasi SIDJP dapat diakses oleh semua pegawai Direktorat Jenderal Pajak. Aplikasi bernama SIDJP yang berbentuk portal terhubung melalui jaringan komputer ini dipergunakan di Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Gubeng pada bulan Mei tahun 2012. Aplikasi SIDJP dibuat untuk menyederhanakan prosedur dalam proses administrasi perpajakan. Dengan adanya aplikasi SIDJP informasi dan data akan langsung didistribusikan ke semua seksi yang membutuhkan. Aplikasi SIDJP mengkoordinir semua seksi yang bersangkutan dalam melakukan pengolahan data untuk menyediakan *output* dalam hal administrasi perpajakan. Aplikasi SIDJP dapat diakses oleh semua pegawai di setiap seksi dengan memasukkan otorisasi *login* berupa *username* dan *password* yang dimiliki setiap pegawai.

### **Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)**

Aplikasi SIDJP di bagian TPT tidak sepenuhnya digunakan. Bagian TPT lebih sering menggunakan aplikasi TPT lokal dengan alasan sebagai berikut:

1. Pelayanan tanda terima ke WP menjadi lebih cepat;
2. Pelayanan TPT tidak tergantung kepada kondisi jaringan ke Kantor Pusat ;

3. Pelayanan TPT tidak tergantung kondisi server SIDJP di Kantor Pusat;
4. Lebih mudah dioperasikan (mouse-free)

Dengan menggunakan aplikasi TPT lokal pegawai bagian TPT dapat memberikan pelayanan menjadi lebih prima dibandingkan dengan aplikasi SIDJP yang kurang efektif.Berbeda dengan bagian TPT untuk seksi lainnya penggunaan SIDJP sangat membantu dengan adanya fitur atau menu manajemen kasus. Keuntungan menu manajemen kasus aplikasi SIDJP dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Perbedaan Aplikasi SIDJP dengan Aplikasi Sebelumnya**

Aplikasi Sebelumnya (SIPMOD)	Aplikasi SIDJP
Proses penyelesaian suatu kasus sulit di monitor	Proses penyelesaian suatu kasus termonitor dengan jelas
Pegawai mengetahui kalau ada kasus jika ada berkas masuk	Pegawai mengetahui ada kasus secara otomatis jika login ke dalam system
Berkas berkas pendukung harus dicetak saat meminta persetujuan	Lebih efisien karena berkas pendukung cukup di upload melalui sistem
Hasil produk hukum tidak langsung mengupdate profile WP, tetapi harus direkam	Hasil produk hukum langsung mengupdate profile WP
Produk hukum tidak terjamin selalu tersimpan dengan baik, bahkan bisa hilang	Produk hukum yang keluar tetap tersimpan dalam database dan ada prosedur backup

**Sumber data: Wawancara Informan**

Selain kelebihan-kelebihan aplikasi SIDJP diatas.Aplikasi SIDJP juga mempunyai kelebihan di pihak masing-masing kepala seksi. Kelebihan tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Kelebihan Aplikasi SIDJP untuk Kepala Seksi**

Aplikasi Sebelumnya (SIPMOD)	Aplikasi SIDJP
Monitoring kasus dengan menanyakan status secara langsung ke bawahan	Monitoring kasus secara online menggunakan system
Melakukan persetujuan secara manual	Melakukan persetujuan secara elektronik
Memeriksa berkas pendukung seperti Uraian Penelitian secara manual	Memeriksa berkas secara elektronik
Monitoring aktifitas bawahan secara manual	Monitoring aktifitas secara online dari fungsi Kasus Monitoring
Monitoring kasus yang jatuh tempo / terlambat secara manual	Monitoring kasus jatuh tempo / terlambat secara online
Monitoring permohonan	Monitoring permohonan

WP secara manual	WP secara online dari kasus permohonan yang masuk
------------------	---

**Sumber data: Wawancara Informan**

Namun disamping kelebihan aplikasi SIDJP diatas dalam penggunaannya aplikasi SIDJP masih mempunyai kelemahan. Kelemahan-kelemahan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kadang-kadang terjadi *error* atau *not responding* saat akses aplikasi SIDJP yang diakibatkan terjadi akses data secara bersamaan pada seluruh pegawai di KPP Pratama Surabaya Gubeng.
2. Koneksinya masih terkadang mengalami gangguan.
3. Terkadang masih terdapat data yang masih belum tersedia walaupun sudah direkam sebelumnya dan solusinya tidak dapat diatasi secara langsung seperti aplikasi sebelumnya tetapi harus memberikan konfirmasi ke kantor pusat karena server berada di kantor pusat dan pegawai KPP Pratama hanya bisa menunggu.
4. Fitur yang masih kurang untuk Account Representative (AR) ketika melakukan pengawasan wajib pajak karena data yang masih kurang di aplikasi SIDJP sehingga AR menggunakan aplikasi approweb karena memberikan data wajib pajak yang lebih detil.
5. Fitur yang masih kurang untuk juru sita ketika melakukan proses penagihan karena data yang disediakan aplikasi SIDJP masih matang. Aplikasi sebelumnya juru sita dalam menerbitkan surat teguran atau surat paksa cukup mengklik wajib pajak yang bersangkutan karena penghitungan jatuh tempo telah diproses oleh sistem namun dengan aplikasi SIDJP juru sita masih menghitung jatuh tempo untuk wajib pajak yang akan diterbitkan surat teguran atau surat paksa secara manual.

### Penggunaan Aplikasi SIDJP dengan Pendekatan *Technology acceptance model* (TAM)

Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan dari wawancara peneliti dengan pegawai yang menggunakan aplikasi SIDJP menunjukkan persepsi pengguna yang berbeda-beda setiap seksi terhadap persepsi tentang kemudahan dan kegunaan aplikasi SIDJP. Peneliti akan menganalisis dan menjelaskan terlebih dahulu tentang persepsi kemudahan pegawai dalam penggunaan aplikasi SIDJP. Mayoritas informan menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi SIDJP mudah tidak memerlukan usaha keras dalam menggunakan.Namun ada juga informan yang mempunyai persepsi dalam menggunakan aplikasi SIDJP itu sulit dan membutuhkan usaha keras dalam menggunakan.

Pernyataan tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan



membandingkan dengan enam faktor yang berasal dari pendapat Davis (1989). Hal-hal yang diukur peneliti untuk mengetahui persepsi kemudahan dalam penggunaan aplikasi SIDJP yaitu sebagai berikut :

1. Belajar atau mempelajari penggunaan aplikasi SIDJP
2. Langkah-langkah mengakses aplikasi SIDJP
3. Pemahaman menu dan *item* menu aplikasi SIDJP
4. Cara atau proses dalam mencari dan mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan

Proses belajar atau mempelajari penggunaan aplikasi SIDJP dibantu dengan adanya tutorial penggunaan dan langsung praktek menggunakan aplikasi SIDJP sehingga menjadi mahir dalam menggunakan. Langkah-langkah mengakses aplikasi SIDJP sangatlah mudah, langkah pertama adalah membuka program internet seperti *internet explorer*, *google chrome*, *mozilla firefox* atau yang lainnya kemudian pada bagian alamat (*address*) ketik <http://sidjp.intranet.pajak.go.id:7777> maka akan muncul halaman *login* lalu pegawai memasukkan *username* dan *password* yang dimiliki. Menu dan item menu yang disediakan di aplikasi SIDJP mudah dipahami oleh pegawai. Menu dan item yang tidak terlalu banyak dan mempunyai fungsi-fungsi seperti pekerjaan pegawai sesuai tugas dan fungsinya sehingga proses memahami menu dan item menu aplikasi SIDJP tidak membutuhkan waktu yang lama dan memerlukan usaha yang keras dari pegawai yang menggunakan. Proses dalam mencari dan mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan dalam aplikasi SIDJP sangat praktis karena terdapat menu profil wajib pajak untuk mencari informasi tentang wajib pajak dan menu informasi dan monitoring untuk mencari rangkuman penerimaan SPT, monitoring aktivitas kantor dan lain sebagainya.

Berdasarkan penjelasan tersebut menunjukkan sebagian besar persepsi pegawai terhadap penggunaan aplikasi SIDJP mudah dipelajari, dapat dikendalikan, jelas dan dapat dimengerti, fleksibel, mudah sehingga menjadi mahir dan mudah digunakan. Karena aplikasi SIDJP merupakan aplikasi yang simple dan praktis sehingga pengguna yaitu pegawai DJP tidak memerlukan usaha yang keras dalam menggunakannya.

Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan dari wawancara peneliti dengan pegawai yang menggunakan aplikasi SIDJP menunjukkan persepsi pengguna yang berbeda-beda setiap seksi terhadap persepsi kegunaan aplikasi SIDJP. Ada sebagian informan menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi SIDJP akan meningkatkan kinerjanya. Namun ada sebagian informan menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi SIDJP tidak meningkatkan kinerjanya.

Pernyataan tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan

membandingkan dengan enam faktor yang berasal dari pendapat Davis (1989). Hal-hal yang diukur peneliti untuk mengetahui persepsi kegunaan dalam penggunaan aplikasi SIDJP yaitu sebagai berikut :

1. Fitur aplikasi SIDJP dalam memenuhi kebutuhan pegawai
2. Proses penyelesaian pekerjaan dengan adanya aplikasi SIDJP.
3. *Output* yang dihasilkan aplikasi SIDJP

Fitur yang disediakan di aplikasi SIDJP dirasakan beragam oleh pegawai di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Pegawai di seksi pelayanan, seksi pengelola data dan seksi pemeriksaan merasakan fitur yang disediakan aplikasi SIDJP sudah lengkap dan memenuhi dalam kebutuhannya sehingga dapat membantu dan mempermudah pekerjaannya. Sedangkan pegawai di seksi pengawasan dan konsultasi merasakan fitur yang disediakan aplikasi SIDJP masih kurang memenuhi dalam proses pengawasan masih membutuhkan aplikasi lain untuk mencari data wajib pajak dan pegawai di seksi penagihan juga merasakan fitur aplikasi SIDJP masih kurang dalam membantu proses penagihan.

Lengkap dan tidaknya fitur yang disediakan aplikasi SIDJP juga mempengaruhi terhadap proses penyelesaian pekerjaan dan *output* pekerjaan. Bagi pegawai yang merasakan fitur aplikasi SIDJP sudah lengkap dalam memenuhi pekerjaannya dan dapat membantu dan mempermudah pekerjaannya sehingga proses dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi lebih cepat dan *output* yang dihasilkan meningkat juga.

Berdasarkan penjelasan tersebut menunjukkan beberapa pegawai mempunyai persepsi kegunaan terhadap penggunaan aplikasi SIDJP akan dapat meningkatkan kinerjanya. Alasan pegawai yang mengatakan kegunaan aplikasi SIDJP dalam meningkatkan kinerjanya adalah fitur aplikasi SIDJP yang mencakup hampir semua pekerjaannya sehingga membuat bekerja lebih mudah dan cepat, informasi dan data yang disediakan lengkap sehingga lebih efektif dan meningkatkan produktivitas pada *output* seperti pegawai di seksi pelayanan, Pengelola data dan informasi, dan pemeriksaan. Sebaliknya bagi pegawai yang mengatakan persepsi kegunaan terhadap penggunaan aplikasi SIDJP tidak dapat meningkatkan kinerjanya yaitu pegawai di seksi pengawasan dan konsultasi dan pegawai di seksi penagihan karena fitur dan data yang disediakan aplikasi SIDJP masih kurang untuk melakukan pengawasan dan penagihan sehingga masih membutuhkan bantuan aplikasi lain dengan alasan tersebut menyebabkan pegawai di seksi pengawasan dan konsultasi dan pegawai seksi penagihan tidak merasakan peningkatan kinerja dengan menggunakan aplikasi SIDJP.

## Kinerja

Fitur aplikasi SIDJP mempengaruhi faktor-faktor kinerja yang dirasakan pegawai. Khususnya terhadap faktor kuantitas, pegawai di seksi pelayanan, pengelola data dan informasi serta pemeriksaan yang merasa fitur aplikasi SIDJP sudah memenuhi sehingga kuantitas menjadi meningkat. Sedangkan pegawai di bagian TPT, seksi pengawasan dan konsultasi dan penagihan merasakan secara kuantitas tidak ada perubahan dengan adanya penggunaan aplikasi SIDJP. Faktor lainnya seperti kualitas semua pegawai merasa sudah berkualitas hasil pekerjaannya. Faktor ketepatan waktu juga dapat diukur dari penggunaan aplikasi SIDJP karena dalam aplikasi SIDJP terdapat manajemen kasus yang terlihat apabila masih ada pekerjaan yang belum terselesaikan dan dapat dipantau oleh kepala seksi sehingga kepala seksi juga mengawasi pegawainya melalui aplikasi SIDJP. Faktor efektivitas biaya dan dampak perorangan juga dirasakan pegawai ketika menggunakan aplikasi SIDJP.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi SIDJP telah mencakup semua faktor-faktor kinerja menurut Sudiro. Walaupun ada pendapat pegawai yang menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi SIDJP tidak berpengaruh terhadap kuantitas pekerjaan dalam penggunaannya. Namun terdapat kelebihan dan kekurangan dalam penggunaan aplikasi SIDJP. Menyebabkan menurut pegawai yang merasakan kelebihan dalam penggunaan aplikasi SIDJP akan juga merasakan faktor-faktor diatas secara signifikan ketika menggunakan aplikasi SIDJP. Sedangkan bagi pegawai yang merasakan kekurangan dalam penggunaan aplikasi SIDJP akan kurang merasakan faktor-faktor diatas.

Oleh karena itu untuk pegawai yang merasakan kelebihan dalam penggunaan aplikasi SIDJP dan merasakan faktor-faktor menurut Sudiro akan mempengaruhi kinerjanya. Sedangkan untuk pegawai yang merasakan kekurangan dalam penggunaan aplikasi SIDJP dan kurang merasakan faktor-faktor menurut Sudiro tidak akan mempengaruhi kinerjanya.

## Proposisi

Berdasarkan paparan diatas maka dapat disusun proposisi sebagai berikut:

### Proposisi Minor 1:

Faktor kemudahan dalam penggunaan aplikasi SIDJP telah membuat pegawai menjadi mau dan mampu menggunakan aplikasi SIDJP tanpa usaha yang sulit, maka akan memberikan dampak positif bagi kinerja pegawai.

### Proposisi Minor 2:

Faktor kemanfaatan dalam penggunaan aplikasi SIDJP merupakan faktor penting untuk mempermudah dan mempercepat pekerjaan

pegawai dengan menambahkan fitur yang kurang maka akan memberikan dampak positif bagi seluruh kinerja pegawai.

## Proposisi Mayor:

Penggunaan aplikasi SIDJP yang mudah dengan didukung peningkatan kuota akses, penambahan server, *bandwith* dan memperbaiki koneksi dalam jaringan komputer serta menambahkan fitur yang kurang maka akan memberikan dampak positif bagi kinerja seluruh pegawai.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Aplikasi sistem informasi direktorat jenderal pajak (SIDJP) mulai diterapkan di KPP Pratama Surabaya Gubeng pada bulan mei tahun 2012 dengan didukung sarana dan prasarana yang lengkap dan baik. Aplikasi SIDJP menggunakan 14 server yang terletak di kantor pusat DJP. Semua proses administrasi dengan aplikasi SIDJP telah *online* jadi proses administrasi di KPP Pratama Surabaya Gubeng akan terhubung dengan kantor pusat DJP.

Penggunaan aplikasi SIDJP mudah dipelajari dengan bantuan tutorial berbentuk video, jelas dan dapat dimengerti dalam langkah-langkah mengakses aplikasi SIDJP, pemahaman menu dan susunan menu aplikasi SIDJP, pemahaman item dari menu yang terdapat di aplikasi SIDJP dan cara atau proses dalam mencari dan mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan sehingga menjadi mahir dan mudah digunakan. Karena aplikasi SIDJP merupakan aplikasi yang simple dan praktis sehingga pengguna yaitu pegawai DJP tidak memerlukan usaha yang keras dalam menggunakannya.

Beberapa pegawai mempunyai persepsi kegunaan terhadap penggunaan aplikasi SIDJP akan dapat meningkatkan kinerjanya. Alasan pegawai yang mengatakan kegunaan aplikasi SIDJP dalam meningkatkan kinerjanya adalah fitur aplikasi SIDJP yang mencakup hampir semua pekerjaannya sehingga membuat bekerja lebih mudah dan cepat, informasi dan data yang disediakan lengkap sehingga lebih efektif dan meningkatkan produktivitas pada *output* seperti pegawai di seksi pelayanan, seksi pengelolaan data dan informasi dan seksi pemeriksaan. Sebaliknya bagi pegawai yang mengatakan persepsi kegunaan terhadap penggunaan aplikasi SIDJP tidak dapat meningkatkan kinerjanya yaitu pegawai di seksi pengawasan dan konsultasi dan seksi penagihan karena fitur dan data yang disediakan aplikasi SIDJP masih kurang untuk melakukan pengawasan dan

penagihan sehingga masih membutuhkan bantuan aplikasi lain.

### Saran

Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng perlu meningkatkan kapasitas aplikasi SIDJP dari segi kuota akses karena penggunaan aplikasi SIDJP yang serentak dilakukan seluruh kantor di Indonesia, memperbaiki *server* pada kantor pusat dan memperbaiki koneksi jaringan komputer yang menghubungkan aplikasi SIDJP sehingga tidak terjadi gangguan dalam penggunaan, prosesnya lebih cepat dan data akan tersimpan sesuai yang direkam pegawai, menambahkan fitur aplikasi SIDJP untuk *Account Representative* (AR) dalam melakukan pengawasan wajib pajak dan fitur untuk seksi juru sita dalam membantu proses penagihan. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga dapat menggunakan data secara empiris dalam mengukur kinerja pegawai.

### DAFTAR PUSTAKA

- Bahra, Al. 2005. *Analisis Dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Faisal. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Jaringan*. Malang: UIN-Malang Press.
- Jogiyanto dan Willy Abdillah. 2011. *Sistem Tata Kelola Teknologi Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- McLeod, Raymond dan George B. Schell. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pandiangan, Liberty. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Rahayu, Sri dan Lingga Salsalina Ita. 2009. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X")*. Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 November 2009:119-138.
- Republik Indonesia. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-160/PJ/2006 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengelolaan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai.
- \_\_\_\_\_. Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-19/PJ/2007 tentang Persiapan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak dan Pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Seluruh Indonesia Tahun 2007-2008.

- \_\_\_\_\_. Undang-Undang No. 12 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2013 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sudiro, Achmad. 2011. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Malang: UB Press.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: ANDI.